

Postup pro stížnosti



Úvod k postupu pro stížnosti společnosti Ford

Úvod k postupu pro stížnosti společnosti Ford

Společnost Ford Motor Company je zavázána budovat lepší svět, kde se všichni mohou svobodně pohybovat a plnit své sny. Usilujeme o zlepšování přístupu k dopravě, ochranu životního prostředí a podporu zdraví a blaha naší komunity a respektujeme práva lidí, kteří v ní žijí. Náš závazek vůči dosahování pozitivních výsledků a dodržování lidských práv je zakotven v naší zásadě „Jsme zavázání chránit lidská práva a životní prostředí“ a ve všech našich aktivitách. Usilujeme o dodržování obecných zásad OSN v oblasti podnikání a lidských práv a všech platných zákonů v oblasti hloubkových kontrol dodavatelského řetězce a sladění našich procesů náležitě péče.

Jsme zavázání chránit [lidská práva a životní prostředí](#). Naše zavedené zásady definují, jak podnikáme s ohledem na lidská práva a životní prostředí, včetně dodavatelů a obchodních partnerů společnosti Ford. V souladu s tím náš [Kodex chování dodavatelů](#) stanoví naše požadavky a očekávání s ohledem na vztahy s dodavateli v oblasti lidských práv, životního prostředí, odpovědného nákupu materiálů, odpovědných a zákonných obchodních postupů a související implementace těchto principů. Výslovně vyžadujeme, aby naši dodavatelé dodržovali všechny platné zásady společnosti Ford, plnili všechny platné zákony a předpisy a zahrnuli tyto zásady do svého vlastního dodavatelského řetězce a uplatňovali je vůči svým vlastním dodavatelům.

Níže popsany postup pro stížnosti je podstatným prvkem pro prosazování a ochranu obecných zásad OSN v oblasti podnikání a lidských práv, dalších příslušných zákonů a směrnic a našich firemních hodnot na nich založených. Postup pro stížnosti nám slouží jako důležitý systém včasného varování a pomáhá nám odhalit a vyšetřit potenciální porušení práv a nespokojenosti a podniknout okamžitá opatření na nápravu. V ideálním případě obdržíme informace v tak časném stádiu, že budeme moci podniknout vhodná protioopatření dříve, než dojde k jakékoli újmě osob či dopadu na životní prostředí.

Zahájení postupu pro stížnosti

02

- 5 - [Skupina postižených osob a obsah stížnosti](#)
- 5 - [Dostupnost přes různá média](#)
- 7 - [Jazyk řízení](#)
- 7 - [Zachování důvěrnosti totožnosti](#)

Zahájení postupu pro stížnosti

Postup pro stížností zahrnuje následující oblasti porušení zákonů a způsobeného bezpráví v rámci dodavatelského řetězce přímých či nepřímých dodavatelů:

- Porušení lidských práv a nepoctivé praktiky vyplývající z porušení mezinárodních dohod, jako např.
 - Mezinárodní listina lidských práv (Všeobecná deklarace lidských práv Organizace spojených národů a její dvě klauzule) 1948
 - Úmluva Mezinárodní organizace práce (MOP) o základních principech a právech v práci (1998)
 - Obecné principy OSN v oblasti podnikání a lidských práv (2011)
 - Směrnice Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj (OECD) pro nadnárodní podniky (vydání z roku 2011)
 - Projekt OSN Women's Empowerment Principles (2010)
- Porušení a nepoctivé praktiky s dopadem na životní prostředí vyplývající z porušení mezinárodních dohod, jako např.
 - Pokyny OECD pro náležitou péči v zodpovědných dodavatelských řetězcích nerostných surovin z oblastí postižených konflikty a vysoce rizikových oblastí (vydání z roku 2016)
 - Iniciativa generálního tajemníka OSN Water Mandate
 - Minamatská úmluva o rtuti z 10. října 2013 (Minamatská úmluva)

- Porušení zákonů a způsobené bezpráví vyplývající z porušení interních a oborových směrnic, jako např.
 - Kodex chování dodavatelů
 - Základní zásady automobilového průmyslu (2017)
- Porušení zákonů a nepoctivé praktiky vyplývající z porušení platné legislativy, např. německý zákon o náležité péči v dodavatelském řetězci (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

Skupina postižených osob a obsah stížnosti

1. Skupina osob

Každá osoba může v principu podat stížnost na potenciální porušení zákonů a způsobené bezpráví v rámci našeho dodavatelského řetězce, které má dopad na přímé či nepřímé dodavatele, prostřednictvím našich příslušných kanálů pro podávání oznámení.

2. Obsah stížnosti a popis skutečností

Následující informace jsou důležité pro další vyšetřování a efektivitu, nejsou však povinné

- **Kde** (tj. jméno a adresa dodavatele)
- **Kdy** (např. datum a čas, kdy bylo zjištěno porušení či nepoctivé praktiky)
- **Kdo a co** (např. co nejúplnější a nejpodrobnější informace o porušení a nespokojenosti, informace o skupině postižených osob, počet postižených osob, závažnosti potenciálního porušení)

- **Jak** (např. dokumentace zahrnující fotografie, videa, dokumenty nebo výpovědi svědků)
- **Očekávání a cíl stížnosti** (např. jaká preventivní a nápravná opatření jsou očekávána, jaký je konkrétní cíl stížnosti)

Přístupnost přes různé kanály podávání hlášení

Pro zaručení možnosti oznámení porušení lidských práv nebo ohrožení životního prostředí v rámci celého dodavatelského řetězce nabízíme následující kanály pro podávání stížností:

1. Aplikace Worker's Voices (dále jen „RBA Voices“) nebo přístup přes QR kód

Níže uvedený QR kód nasměruje stěžovatele do naší mobilní aplikace, kterou je možno si stáhnout a která poskytuje stěžovateli kdykoli získat celkový přehled o podané stížnosti. Aplikace umožňuje neustálý přístup ke stížnosti a odráží aktuální situaci v reálném čase. Po instalaci použijte piktogram „Zpětná vazba“ pro podání stížnosti.

Naše aplikace nabízí další informace a videa ohledně postupu pro stížnosti.



2. Domovská stránka a formulář na webu

Stížnost je rovněž možno podat prostřednictvím webového formuláře na webových stránkách naší společnosti. Pro zajištění komunikace stěžovatel obdrží číslo případu pro účely sledovatelnosti, které mu umožňuje kdykoli získat přístup za účelem kontroly stavu podané stížnosti.

Naše domovská stránka a formulář na webu poskytují další informace a videa ohledně postupu pro stížnosti.

[Zahájení externího postupu pro stížnosti](#) 

3. Přístup k údajům přes telefon a horkou linku:

Společnost Ford nabízí několik telefonních čísel pro konkrétní země:

Země	Typ	Telefonní číslo
Čína	Národní linka	4001200796
Německo	Bezplatná linka	08001808120
Japonsko	Bezplatná linka	8009196565
Jižní Korea	Bezplatná linka	3084910156
Malajsie	Bezplatná linka	1800812709
Mexiko	Bezplatná linka	8001122677
Nepál	Bezplatná linka	8000010153
Filipíny	Bezplatná linka	180013220558
Tchaj-wan	Bezplatná linka	801128131
Thajsko	Bezplatná linka	1800019075
Thajsko	Bezplatná linka	1800019083
Turecko	Bezplatná linka	8006212363
Spojené státy	Bezplatná linka	18882053318
Vietnam	Místní linka	2844581378

4. Poštovní adresa

"Department for Sustainability in the Supply Chain"
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Kolín nad Rýnem
Kolín nad Rýnem, Německo

5. Alternativní možnosti

Společnost Ford usiluje o to, aby překážky přístupu byly co nejnižší, aby byl zaručen snadný přístup k postupům naší společnosti pro obzvláště zranitelné skupiny, např. děti nebo negramotné osoby. Společnost Ford proto provádí pravidelné kontroly toho, zda existující kanály podávání stížností jsou dostačující nebo zda je možno je vylepšit, např. vylepšení aplikace, přidání dalších jazyků atd.

Vedle výše uvedených kanálů nabízíme alternativní možnosti, které je možno využít na podání nebo sledování stížnosti:

- Stěžovatel si může zapůjčit mobilní telefon,

notebook
nebo tablet pro přístup do aplikace RBA Voices, pokud si poznamená nebo zapamatuje své přístupové údaje, přístup do aplikace je možný z jakéhokoli telefonu nebo notebooku/tabletu;

- Místní organizace občanské společnosti a další partneři rovněž mají možnost podat zpětnou vazbu jménem jiné osoby prostřednictvím veřejného formuláře na webu, pokud ve formuláři identifikují konkrétní závod a mají důkaz, že tento závod je v našem dodavatelském řetězci;
- Zástupci zaměstnanců mohou rovněž podat zpětnou vazbu jménem jiné osoby, pokud ve formuláři identifikují konkrétní závod a mají důkaz, že tento závod je v našem dodavatelském řetězci.

Jazyk postupu pro stížnosti

Pracovním jazykem postupu pro stížnosti je obecně němčina a angličtina, jakožto jazyky, které primárně používá „tým udržitelnosti dodavatelského řetězce“ (dále jen: „tým SCS“). Společnost Ford na vyžádání usiluje o vedení komunikace v jazyce podání stížnosti a v aplikaci Worker's Voices nebo ve formuláři na webu je k dispozici překladatelský nástroj zahrnující řadu jazyků.

nikoli, budou zpracovány v souladu s následujícím postupem.

Zachování důvěrnosti totožnosti

Podanou stížnost zpracovává pouze specializovaný a centralizovaný „tým SCS“. Pouze toto oddělení může prohlížet a zpracovávat stížnost a komunikovat se stěžovatelem. Zaměstnanci zabývající se stížnostmi absolvovali speciální školení, aby bylo zaručeno, že s předanými informacemi bude nakládáno důvěrně s ohledem na interní oddělení i externí kontakty. To platí zejména pro osobní údaje.

Dodržujeme svůj závazek vůči ochraně důvěrnosti totožnosti stěžovatele a zaručujeme efektivní ochranu proti znevýhodnění nebo perzekuci v důsledku podání stížnosti při současném dodržování všech platných místních zákonů a předpisů, včetně statutárních a regulačních požadavků na odhalování údajů (např. žádost kompetentních úřadů o poskytnutí informací) a zákonů a předpisů v oblasti ochrany údajů.

Všechny podané stížnosti, ať už byly podány anonymně či

Průběh postupu pro stížnosti

03

9 - Přehled a doba trvání jednotlivých kroků postupu
10 - Potvrzení přijetí, zdokumentování a vyjasnění skutečností
10 - Vyšetření a vzdělávací opatření, implementace

11 - Uzavření postupu pro stížnosti
11 - Komunikace se stěžovatelem/oznamovatelem

Průběh postupu pro stížnosti

Přehled a doba trvání jednotlivých kroků postupu

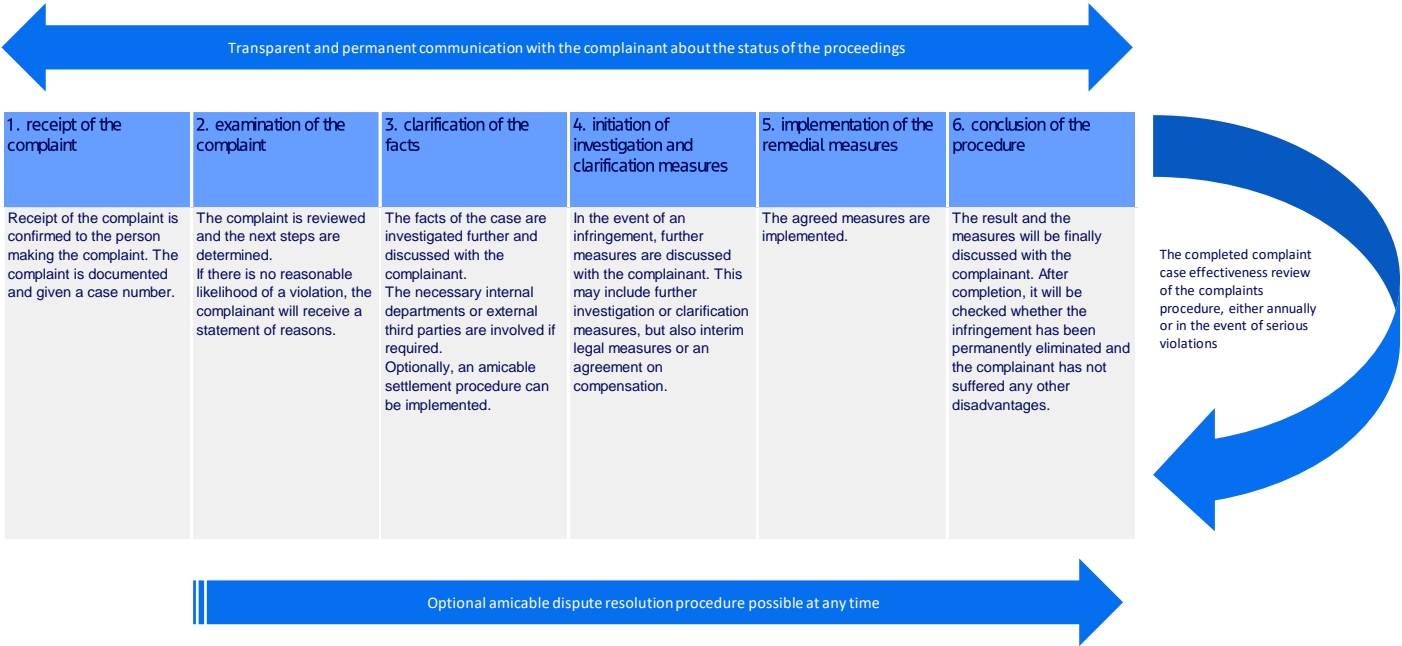
A. Postup pro stížnosti je uveden níže, včetně podrobností o jednotlivých krocích.

Doba trvání postupu pro stížnosti závisí na různých okolnostech, např.
typ a rozsah informací poskytnutých stěžovatelem, počet postižených osob nebo dodavatelů, úroveň porušení a bezpráví atd.

Obečně usilujeme o dodržení následujících časových lhůt:

- **Krok 2:** Potvrzení přijetí stížnosti do 24 hodin nebo jednoho pracovního dne (pondělí až pátek).
- **Krok 3:** Klasifikace a předání stížnosti do 7 pracovních dnů.
- **Krok 4 a následující kroky:** Doba vyšetřování se liší a pro

stížnosti jsou pravidelně poskytovány aktuální informace.



Potvrzení přijetí, zdokumentování a vyjasnění skutečností (kroky 1-3)

Bezprostředně po podání stížnosti prostřednictvím našich kanálů pro podávání oznámení (QR kód, formulář na webu nebo telefon) stěžovatel obdrží potvrzení přijetí stížnosti, včetně čísla případu pro účely sledování. Vedle potvrzení příjmu stížnosti stěžovatel rovněž obdrží doplňkové informace o dalších krocích, časový harmonogram postupu a informace o svých právech a ochraně proti odvetě v důsledku oznámení porušení zásady či zákona podaného v dobré víře.

Při používání formuláře na webu si stěžovatel musí zapamatovat přihlašovací údaje pro zajištění další komunikace. Všechny podané stížnosti budou zpracovány anonymně a s náležitou péčí.

Náš „tým SCS“ provede počáteční přezkoumání stížnosti. Tento krok zahrnuje kontrolu věrohodnosti údajů ve stížnosti a opodstatněnosti prezentovaných skutečností.

Cílem tohoto přezkoumání je stanovit, zda je dostatečná míra pravděpodobnosti, že došlo k porušení zákona nebo pochybení v rámci dodavatelského řetězce u našich přímých či nepřímých dodavatelů. Pro konečné posouzení toho, zda existuje podezření na porušení zákona nebo chráněného zákonného stavu, může být nutné vyžádat si další informace a/nebo konzultovat stěžovatele za účelem plného porozumění uvedeným skutečnostem.

Je-li to nezbytné, stěžovatel je informován o stavu stížnosti a

dalších krocích. Stěžovatel má kdykoli přístup ke své stížnosti, časovým podrobnostem a dalším informacím o případu prostřednictvím kontrolního čísla nebo přes aplikaci. Fakta týkající se případu jsou projednávána se stěžovatelem (pokud žádost nebyla podána anonymně) za účelem lepšího porozumění skutečnostem případu a zajištění důvěrnosti v rámci procesu pro stížnosti.

Jsou-li pro to příznivé okolnosti, „tým SCS“ může stěžovateli nabídnout smírné řešení stížnosti. Cílem tohoto postupu je dovést zapojené strany k vzájemně přijatelnému řešení s pomocí neutrální třetí strany (např. postup s využitím vyjednávání). Navíc mohou být sníženy náklady pro zapojené strany, dokud nebude zahájeno nákladné vyšetřování v rámci dalšího průběhu řízení.

Vyšetření a vzdělávací opatření, implementace (kroky 4-5)

Je-li zjištěna dostatečná míra pravděpodobnosti porušení zákona nebo chráněného právního stavu, „tým SCS“ prošetří, jaká následná opatření jsou vyžadována. To zahrnuje další kroky na vyjasnění a vyšetření případu, aby bylo možno jasně definovat skutečnosti případu a porušení.

Zpracování a koordinace těchto kroků provádí výhradně „tým SCS“, který je složen z kvalifikovaných a zkušených zaměstnanců, kteří nezávisle s při zachování důvěrnosti iniciují další kroky. Mají oprávnění provádět hloubkové vyšetřování a postoupit stížnost dalším oddělením, případně tato oddělení

zapojit do vyšetřování, např. právní oddělení, oddělení nákupu nebo nezávislé třetí strany. Mohou rovněž zvážit provedení dočasných opatření či počátečních právních kroků.

Po přezkoumání a správné kategorizaci stížnosti tým začne pracovat na procesu nápravy. Doba trvání procesu nápravy se případ od případu liší, protože je nutno zapojit všechny strany pro zajištění pochopení případu, odstranění porušení zákona nebo bezpráví a práci na dlouhodobém řešení za účelem zabránění vzniku podobných případu v budoucnu. Pokud stěžovatel nesouhlasí s postupem řízení, o němž byl informován, má vždy možnost „eskalace“ případu. V takovém případě je povolána nezávislá třetí strana za účelem vyjednávání a případného zapojení dalších zájmových skupin. Touto třetí stranou je Responsible Business Alliance (RBA), což je největší světová asociace společností, které usilují o sociální odpovědnost v rámci globálních dodavatelských řetězců ([Responsible Business Alliance](#)), od jejího založení v roce 2004.

Plánovaná nápravná opatření jsou projednávána se stěžovatelem a v případě nutnosti je dosažena dohoda o kompenzaci. Opatření jsou poté implementována.

Dokončení postupu pro stížnosti (krok 6)

Neprokáže-li se dostatečná pravděpodobnost porušení zákona nebo pochybení, postup stížnosti je v následující fázi možno ukončit.

Po projednání bude o tomto stěžovatel informován. Budou rovněž uvedeny a vysvětleny důvody ukončení. Řízení může být rovněž ukončeno, pokud není možno dostatečně vyjasnit skutečnosti případu nebo je se stěžovatelem projednat z praktických důvodů (např. nedostupnost) nebo ze subjektivních důvodů (např. nedostatečné vyjasnění nebo nedostatek důkazů).

Pokud následná opatření zjistí dostatečnou pravděpodobnost porušení zákona nebo pochybení, „tým SCS“ připraví vhodná opatření a firemní rozhodnutí, která jsou přiměřená a vhodná pro okamžité odstranění zjištěného porušení zákona nebo pochybení a vyloučení dalšího opakování tohoto porušení zákona v budoucnu.

Po provedení a dokončení všech následných opatření je stížnost archivována. Stěžovatel je informován o shrnutí případu, včetně jeho výsledku. Stěžovatel je požádán o zpětnou vazbu a dostane možnost eskalovat případ na vyšší úroveň.

Pro zlepšení procesu interní analýzy rizik a potenciálních příležitostných iniciativ jsou získané vědomosti používány na kontrolu a případnou úpravu interních procesů a postupů.

Komunikace se stěžovatelem/oznamovatelem

V rámci všech kroků postupu společnost Ford usiluje o zajištění transparentní a soustavné komunikace se stěžovatelem. Stěžovatel by měl být neustále informován o procesních krocích a mělo by mu být umožněno sledovat postup řešení stížnosti.

Obecné principy postupu pro stížnosti

04

13 - [Ochrana stěžovatele proti diskriminaci](#)

13 - [Základní principy procesu](#)

Obecné principy postupu pro stížnosti

Ochrana stěžovatele proti diskriminaci

Zajišťujeme potřebné vyškolení našich zaměstnanců, kteří jsou připraveni aktivně zasáhnout v případě, že zjistí byť jen minimální příznaky potenciální diskriminace nebo jiné odvety vůči stěžovateli.

V rámci možností, které má společnost k dispozici, navrhne opatření, abychom v maximální míře ochránili stěžovatele před znevýhodněním nebo postihem.

Stěžovatel může navíc případ kdykoli eskalovat, dokonce i po ukončení a uzavření postupu stížnosti, například pokud bude v důsledku podání stížnosti čelit odvetným opatřením.

Výslovně netolerujeme žádná odvetná opatření nebo zastrašování uplatněné vůči stěžovateli.

Základní principy procesu

Spravedlivý postup a princip přiměřenosti

Postup pro stížnosti, kroky při vyšetřování a preventivní a nápravná opatření, která mají být provedena v důsledku potenciálního porušení zákona, jsou v souladu s platnými zákony. Vyšetřování se provádí na neutrálním základě a zohledňuje pouze informace, jejichž použití je povoleno zákonem.

Všechny kroky postupu a opatření pro zjištění skutečností podléhají principu přiměřenosti a efektivity. To znamená, že opatření musí být vhodná, nezbytná a přiměřená pro efektivní naplnění zamýšleného účelu.

Osoba odpovědná za vyřizování stížností

Společnost Ford zřídila centralizovaný „tým SCS“ pro zajištění efektivního postupu pro stížnosti. Zaměstnanci absolvovali školení a mají specializovanou kvalifikaci. Své povinnosti provádí s příslušnou mírou samostatnosti a nestrannosti, nejsou vázáni pokyny a podléhají závazku zachování důvěrnosti.

Pokud máte jakékoli další dotazy, kontaktujte nás.

Poštovní adresa:
„Supply Chain Sustainability“
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Kolín nad Rýnem
Kolín nad Rýnem, Německo

Roční a/nebo příležitostné kontroly postupu stížností

Náš postup pro stížnosti, včetně této procesní dokumentace,

podléhá kontrolám efektivity, které jsou prováděny minimálně jednou ročně.

Naše postupy kontrolujeme rovněž na příležitostném základě pro každý prováděný postup stížnosti, např.

- **Zákonnost a přístupnost:** Jsou odpovědnosti jasně regulovány a přístupové kanály dostatečné nebo je potřeba provést úpravy?
- **Předvídatelnost a vyváženost:** Je uvedený časový rámec pro jednotlivé kroky postupu správný? Jsou k dispozici dostatečné informace pro potenciální cílové skupiny?
- **Transparentnost:** Je zajištěna transparentní komunikace s oznamovateli s průběžnou zpětnou vazbou?
- **Dodržování práv a dialog:** Jsou nápravná opatření prováděna v souladu s normami v oblasti lidských práv? Je zajištěna dostatečná komunikace se stěžovatelem, i po dokončení postupu pro stížnosti?

Předpisy pro ochranu osobních údajů

Tato procesní dokumentace a řešení stížnosti jsou v souladu s pravidly obecného nařízení o ochraně osobních údajů, včetně shromažďování, používání a odhalování osobních údajů v rámci online systému podávání stížností.

Pro další podrobnosti použijte tento odkaz:

[Přehled informací o ochraně údajů a právních informací \(ford.de\)](https://ford.de)

Obchodní tajemství

Obchodní tajemství společnosti Ford, zejména dokumenty a informace podléhající ochraně důvěrnosti, budou odpovídajícím způsobem chráněny bez ohledu na požadavky tohoto postupu pro stížnosti.

Právní základ postupu pro stížnosti, náklady

Postup pro stížnosti zde popsany pokrývá stížnosti v rámci zákona o náležité péči společnosti v dodavatelském řetězci a splňuje požadavky zákona o ochraně oznamovatelů.

Společnost Ford má rovněž zavedeny další postupy v oblasti stížností, např. podávání oznámení. V případě, že budou oznámeny stížnosti, které se neřídí tímto postupem, naše „oddělení“ zajistí, aby tyto stížnosti byly předány příslušnému oddělení.

Stěžovateli nebudou účtovány žádné náklady za využití postupu pro stížnosti. Společnost Ford však neuhradí žádné náklady vynaložené stěžovatelem v průběhu podání stížnosti, jako např. cestovné a právní výlohy.

